



- Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



EVALUASI LAYANAN PLN *MOBILE* MENGGUNAKAN DOMAIN *MANAGE PROBLEM* (DSS03) BERDASARKAN *FRAMEWORK* COBIT 5

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

NOVAL ADRIAN

11553100623



FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI LAYANAN PLN *MOBILE* MENGGUNAKAN DOMAIN *MANAGE PROBLEM* (DSS03) BERDASARKAN *FRAMEWORK COBIT 5*

TUGAS AKHIR

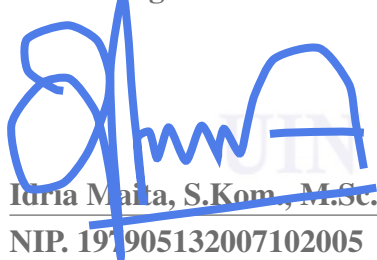
Oleh:

NOVAL ADRIAN

11553100623

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 21 Januari 2021

Ketua Program Studi



Idris Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 191905132007102005

Pembimbing



Megawati, S.Kom., M.T.
NIK. 130508038

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI LAYANAN PLN *MOBILE* MENGGUNAKAN DOMAIN *MANAGE PROBLEM* (DSS03) BERDASARKAN FRAMEWORK COBIT 5

TUGAS AKHIR

Oleh:

NOVAL ADRIAN

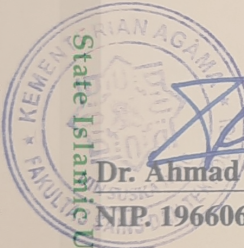
11553100623

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 7 Desember 2020

Pekanbaru, 7 Desember 2020

Mengesahkan,

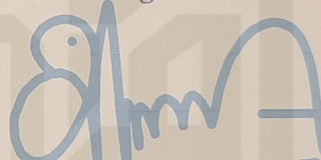
Dekan



Dr. Ahmad Darmawi, M.Ag.

NIP. 196606041992031004

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

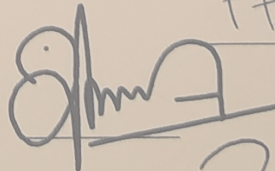
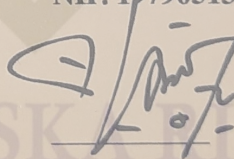
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., M.A.

Sekretaris : Megawati, S.Kom., M.T.

Anggota 1 : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Tugas akhir ini terbuka untuk umum dengan ketentuan hak cipta milik penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 7 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,

NOVAL ADRIAN

NIM. 11553100623

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil 'alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala berkah, rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul "Evaluasi Layanan PLN Mobile Menggunakan domain DSS03 manage problem Berdasarkan Framework Cobit 5 ". Shalawat serta salam penulis kirimkan untuk suni tauladan yakni Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan "Allahumma shalli 'ala muhammad, wa'ala aali muhammad".

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik maupun saran yang berguna dalam penyusunan tugas akhir ini dimasa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung. Ucapan terima kasih juga turut penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Eki Saputra, S. Kom., M. Kom. selaku Sekertaris Program Studi Sistem Informasi
5. Bapak/Ibu Arif Marsal, Lc., M.A., selaku Ketua Sidang yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Ibu Megawati, S.Kom., M.T., selaku dosen pembimbing tugas akhir sekaligus Koordinator Tugas Akhir Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak membantu, membimbing, senantiasa mendengarkan keluhan penulis, serta memberikan motivasi kepada penulis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc., selaku Penguji II Tugas Akhir yang juga telah banyak membantu penulis, memberikan masukan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Dosen dan Pegawai Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Keluarga tercinta, Ayahanda Udra Isnaldi, Ibunda Asnidar, serta seluruh keluarga besar penulis. Terima kasih atas do'a, nasehat, semangat, motivasi, dukungan secara moral maupun materi, dan pengorbanan yang tak terhingga demi menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, ribuan terima kasih penulis ucapkan untuk setiap bantuan baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Semoga setiap kebaikan itu dibalas oleh Allah SWT.
Aamiin Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin..

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 21 Januari 2021

Penulis,

NOVAL ADRIAN
NIM. 11553100623

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

EVALUASI LAYANAN PLN *MOBILE* MENGGUNAKAN DOMAIN *MANAGE PROBLEM* (DSS03) BERDASARKAN *FRAMEWORK* COBIT 5

NOVAL ADRIAN
NIM: 11553100623

Tanggal Sidang: 7 Desember 2020
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Aplikasi PLN *Mobile* adalah aplikasi berbasis android yang bertujuan untuk memudahkan kegiatan operasional PT PLN dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. PLN *Mobile* terintegrasi dengan sistem APKT dan AP2T yang menjadi sistem induknya. Ketersediaan PLN *Mobile* ini berpengaruh terhadap keberlangsungan kegiatan proses bisnis di PT PLN. kurang maksimalnya tata kelola penerapan teknologi informasi pada PLN *Mobile* berakibat kurang optimalnya perusahaan dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan nilai optimal pada keberlangsungan layanan TI, hal ini akan berdampak pada pencapaian organisasi. Pada penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 5 dan menggunakan DSS03 *Manage Problem* sebagai domainnya. Hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kapabilitas aplikasi PLN *mobile* di PT PLN, yaitu pada Domain *Manage problem* DSS03 ini menunjukkan tingkat pengelolaan pada pelayanan PLN *Mobile* berada di level 2 *manage process*. Dan Untuk tingkat kapabilitas diperoleh 85.93 % dengan status *large achieved*. Rekomendasi yang diberikan adalah memperbaiki kegiatan proses bisnis dengan memanfaatkan aplikasi secara optimal dan membuat *Standard Operational Procedure* (SOP) yang lengkap terkait dengan teknologi informasi perusahaan sesuai acuan COBIT 5.

Kata Kunci: COBIT 5, Domain *manage problem* DSS03, evaluasi, level kapabilitas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

EVALUATION OF PLN MOBILE SERVICES USING DOMAIN MANAGE PROBLEM (DSS03) BASED ON THE COBIT 5 FRAMEWORK

**NOVAL ADRIAN
NIM: 11553100623**

*Date of Final Exam: December 7th 2020
Graduation Period:*

*Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

ABSTRACT

The PLN Mobile application is an android-based application that aims to facilitate the operational activities of PT PLN in providing services to customers. PLN Mobile is integrated with the APKT and AP2T systems which are the main systems. The availability of PLN Mobile has an effect on the sustainability of business process activities at PT PLN. The lack of optimal governance in the application of information technology at PLN Mobile results in the company being less optimal in carrying out its duties to provide optimal value for the sustainability of IT services, this will have an impact on organizational achievement. In this study, using the COBIT 5 framework and using DSS03 Manage Problem as the domain. The results of this study are to determine the level of capability of the PLN mobile application at PT PLN, namely in the Domain Manage problem (DSS03), it shows the level of management at PLN Mobile services is at level 2 manage process. And for the level of capability, it is obtained 85.93% with large achieved status. The recommendations given are to improve business process activities by optimally utilizing applications and making a complete Standard Operating Procedure (SOP) related to company information technology according to the COBIT 5 reference.

Keywords: *Capability level, Cobit 5, Domain Manage Problem (DSS03), Evaluation.*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Sistem Informasi	6
2.2 Tata kelola Teknologi Informasi (TI)	6
2.3 <i>Control Objectives for Information and Related Technology</i> (COBIT)	6
2.3.1 COBIT 5	7
2.3.2 Proses dalam <i>Framework</i> COBIT 5	8
2.3.3 <i>Domain Deliver, Service and Support</i> (DSS) COBIT 5	9

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.4	Domain COBIT 5 <i>Manage Problem</i> (DSS03)	10
2.3.5	<i>Process Assesment Model</i> (PAM) Menggunakan COBIT 5	11
2.3.6	Indikator Kapabilitas Proses dalam COBIT 5	12
2.4	Profil Persusahaan	15
2.4.1	Visi	15
2.4.2	Misi	15
2.4.3	Struktur Organisasi	16
2.5	RACI <i>Chart</i>	16
2.6	Penelitian Terdahulu	17
3	METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1	Metodologi Penelitian Tugas Akhir	19
3.2	Tahap Perencanaan	20
3.3	Tahap Pengumpulan Data	20
3.4	Tahap Analisis dan Pengolahan Data	21
3.5	Tahap Pembuatan Laporan	21
4	ANALISIS DAN HASIL	22
4.1	Analisa Sistem Sedang Berjalan	22
4.2	Identifikasi Masalah	27
4.3	Domain <i>Manage problem</i> (DSS03) COBIT 5	27
4.4	Pemetaan RACI <i>Chart</i>	28
4.5	Penggunaan <i>Process Assesment Model</i> COBIT 5	31
4.6	Pengelolaan Data Nilai	31
4.6.1	Level 0 (<i>Incoplate Process</i>)	31
4.6.2	Level 1 (<i>Performed Process</i>)	32
4.6.3	Level 2 (<i>Manage Process</i>)	34
4.6.4	Level 3 (<i>Entasblishe Process</i>)	36
4.6.5	Level 4 (<i>Predictable Process</i>)	40
4.6.6	Level 5 (<i>Optimizing Process</i>)	42
4.7	Proses Penilaian Tingkat Kapabilitas	45
4.8	Pencapaian Level pada DSS03	47
4.9	Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>)	48
4.10	Strategi Perbaikan	50
5	PENUTUP	52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

A - 1

LAMPIRAN B KUISIONER PENELITIAN

B - 1

LAMPIRAN C *CHEKLIST* BUKTI

C - 1

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Ilmiah UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1	Cakupan antara COBIT 5 dengan <i>Framework</i> lain (ISACA, 2012) .	7
2.2	37 Proses dalam COBIT 5 (ISACA, 2012)	8
2.3	COBIT 5 <i>Process Assessment Model</i> (ISACA, 2013)	12
2.4	Level Kemampuan dan Atribut Proses (ISACA, 2013)	12
2.5	Tingkat dan Peringkat yang Diperlukan (Zhafarina dan Wibowo, 2016)	14
2.6	PT.PLN (Persero) UP3 BUKITTINGGI	15
2.7	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi	16
3.1	Metodologi Penelitian	19
4.1	<i>Flowchart</i> Beli Token	23
4.2	<i>Flowchart</i> Bayar Tagihan	24
4.3	<i>Flowchart</i> Pasang Listrik	25
4.4	<i>Flowchart</i> Pengaduan	26
4.5	Daftar Responden	29
4.6	Keterangan RACI <i>Chart</i> DSS03 <i>Manage Problem</i>	29
4.7	Tingkat dan Peringkat yang Diperlukan (Zhafarina dan Wibowo, 2016)	46
4.8	Ringkasan Pencapaian Level Hasil Kuisisioner	46
4.9	Grafik Pencapaian Level Atribut Proses DSS03	47
4.10	Radar <i>Chart</i> Pencapaian Level Atribut Proses DSS03	47

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1	Identifikasi Masalah	27
4.2	Keterangan RACI <i>Chart</i> DSS03 <i>Manage Problem</i>	30
4.3	Perhitungan DSS03 Level 0 <i>Incomplate Process</i>	32
4.4	Hasil dan Pembahasan Level 0 <i>Incomplate Process</i>	32
4.5	Perhitungan DSS03 Level 1 <i>Performed Process</i>	32
4.6	Hasil dan Pembahasan Level 1 <i>Performed Process</i>	33
4.7	Perhitungan DSS03 PA 2.1 <i>Performance Management</i>	34
4.8	Hasil dan Pembahasan Level 2 PA 2.1 <i>Performance Management</i>	35
4.9	Perhitungan DSS03 PA 2.2 <i>Work Product Management</i>	36
4.10	Hasil dan Pembahasan Level 2 PA 2.2 <i>Work Product Management</i>	36
4.11	Perhitungan DSS03 Level 3 PA 3.1 <i>Process Defenition</i>	37
4.12	Hasil dan Pembahasan Level 3 PA 3.1 <i>Process Defenition</i>	37
4.13	Perhitungan DSS03 Level 3 PA 3.2 <i>Process Deployment</i>	38
4.14	Hasil dan Pembahasan Level 3 PA 3.2 <i>Process Deployment</i>	39
4.15	Perhitungan DSS03 Level 4 PA 4.1 <i>Process Measurement</i>	40
4.16	Hasil dan Pembahasan Level 4 PA 4.1 <i>Process Measurement</i>	40
4.17	Perhitungan DSS03 Level 4 PA 4.2 <i>Process Control</i>	41
4.18	Hasil dan Pembahasan Level 4 PA 4.2 <i>Process Control</i>	42
4.19	Perhitungan DSS03 Level 5 PA 5.1 <i>Process Innovation</i>	43
4.20	Hasil dan Pembahasan Level 5 PA 5.1 <i>Process Innovation</i>	43
4.21	Perhitungan DSS03 Level 5 PA 5.2 <i>Process Optimisation</i>	44
4.22	Hasil dan Pembahasan Level 5 PA 5.2 <i>Process Optimisation</i>	45
4.23	Analisis Kesenjangan Proses Atribut Level 0-4	48

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

APO	: <i>Allign, Plan ang Organize</i>
AP2T	: Aplikasi Pelayanan Publik Terpusat
APKT	: Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu
BAI	: <i>Build, Acquire and Implement</i>
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
COBIT	: <i>Control Objectives for Information and Related Technology</i>
DSS	: <i>Deliver,Service and Support</i>
EDM	: <i>Evaluate, Direct and Monitor</i>
IEC	: <i>International Electrotechnical Commission</i>
ISACA	: <i>Information System Audit Control Association</i>
ISO	: <i>International Organization for Standardization</i>
ITGI	: <i>The IT Governance Institute</i>
MEA	: <i>Monitor, Evaluate and Assess</i>
PAM	: <i>Process Assesment Model</i>
PLN	: Perusahaan Listrik Negara
PRM	: <i>Process Reference Model</i>
RACI	: <i>Responsible, Accountable, Consulted, Informed</i>
RKAP	: Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan
SDM	: Sumber Daya Manusia
TI	: Teknologi Informasi
UP3	: Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan

UIN SUSKA RIAU

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) memiliki peran penting bagi perusahaan ataupun lembaga berskala enterprise untuk mendukung tercapainya rencana strategis perusahaan yang tercantum dalam visi, misi dan tujuan perusahaan salah satunya yaitu PT PLN (Persero) (Candra, Atastina, dan Firdaus, 2015). Sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan publik di Indonesia PT PLN (Persero) terus melakukan perbaikan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses bisnisnya. PT PLN mengembangkan fitur pelayanan masyarakat dengan menyediakan jasa *call center* untuk mempermudah pelaporan keluhan dan permohonan pelanggan, sedangkan untuk menampung, memonitoring dan mendokumentasikan status laporan berdasarkan keluhan pelanggan yang dicatat secara sistematis agar terpantau *response time* dan *recovery*nya menggunakan sistem Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpusat (APKT) dan sebagai media pelayanan pelanggan seperti pemasangan baru, pembayaran, pengelolaan data pelanggan serta monitoring secara berkala data-data pelanggan PT. PLN menggunakan sistem yang diberi nama Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T).

Semakin berkembangnya teknologi informasi pada akhir tahun 2016 PT.ICON+ dibawah naungan PT. PLN (Persero) meluncurkan aplikasi yang diberi nama PLN *Mobile* yang di harapkan mampu menjadi pelengkap sistem APKT dan AP2T sebagai sistem induknya. Sebagai aplikasi *Mobile Costumer Self Service*, aplikasi PLN *mobile* yang terintegrasi dengan (APKT) dan (AP2T) memiliki beberapa layanan yaitu informasi, pengaduan, permohonan, pembayaran, pembelian token, permohonan perubahan daya dan penyambungan sementara (Putri Lestari, 2019). Sistem ini di peruntukan bagi pelanggan maupun calon pelanggan yang ingin memperoleh informasi, membuat pengaduan, melakukan permohonan dan melakukan pembayaran atau pembelian token tanpa perlu lagi datang ke PT PLN (Persero) sehingga pemrosesan laporan lebih cepat bahkan dibandingkan dengan menggunakan *call center*.

Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang disediakan oleh PT PLN (Persero). Namun pada penggunaannya aplikasi ini masih memiliki beberapa kekurangan dan juga pemasalahan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi Bapak Fahrul Razi selaku Junior Office Admin Jaringan pada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahun 2019 lalu, beliau menyebutkan perlu adanya evaluasi terhadap aplikasi tersebut terutama sistem PLN *Mobile* sebagai sistem yang baru di luncurkan untuk pelengkap sistem induknya yakni APKT dan AP2T, dikarenakan ada beberapa permasalahan yang terjadi pada sistem PLN *Mobile* yang mengakibatkan penurunan kinerja dari PT. PLN (Persero) UP3 Bukittinggi. Seperti, Kurangnya fitur pembatas area pada sistem PLN *Mobile* sehingga ketika pelanggan melapor menggunakan ID diluar cakupan rayon atau area, sistem tetap mencatat laporan sehingga terjadinya penumpukan laporan pada sistem induk akibat respon petugas dalam pemrosesan laporan menjadi tidak efektif dan efisien.

COBIT merupakan panduan standar praktik manajemen teknologi informasi yang dikeluarkan oleh IT *Governance Institute* sebagai bagian dari ISACA. COBIT 5 dibagi menjadi 5 Domain yang terdiri dari 37 proses. Domain tersebut adalah *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM) memiliki 5 proses, selanjutnya *Align, Plan and Organise* (APO) memiliki 13 proses, kemudian *Build, Acquire and Implement* (BAI) memiliki 10 proses, kemudian *Deliver, Service and Support* (DSS) memiliki 6 proses, serta *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) memiliki 3 proses dalam mempermudah perusahaan agar tercapainya tujuan sehingga menghasilkan *value* melalui tata kelola dan manajemen TI yang efektif (Oktarina dan Kom, 2017). Salah satu domain COBIT *Domain Deliver, Service and Support (DSS)* termasuk *manage of enterprise IT* memiliki 6 proses yaitu, *manage operation, manage service request and incident, manage problem, manage continuity, manage security service and manage service process control*.

Pemilihan domain DSS03 *manage problem* dianggap sesuai sebagai fokus penelitian ini. Teknologi informasi di PT PLN (Persero) saat ini sebagai penyedia layanan guna memenuhi kebutuhan pelanggan dianggap kurang maksimal, maka dilakukan identifikasi dan klasifikasi permasalahan untuk mengetahui penyebab masalah yang ada, kemudian ditentukanlah solusi untuk permasalahan yang terjadi dengan melakukan pencegahan dan memberikan rekomendasi pencegahan terhadap masalah tersebut agar tidak terulang kembali. Domain DSS03 yang dianggap sesuai dengan hal tersebut proses yang dilakukan untuk melakukan penilaian tingkat kemampuan (*capability level*) menggunakan *proses assesment model* (PAM). PAM sebagai dokumen acuan dasar untuk penilaian kemampuan proses teknologi informasi organisasi dikembangkan untuk mengatasi kebutuhan penilaian proses cobit dalam meningkatkan ketelitian dan keandalan ulasan proses teknologi informasi (TI).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada penelitian Ulfatisa Cahyani (2017) pada tahun 2018 tentang evaluasi *Mobile* dengan menggunakan DSS COBIT 5 dengan hasil dari penelitian tersebut *Capability Level* dari proses DSS01 dan DSS02 berada pada *level 2* yaitu *managed process*, proses DSS03, DSS04, DSS05 dan proses DSS06 berada pada *level 1* yaitu *performed process*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Candra dkk. (2015) tentang Audit Teknologi Informasi menggunakan *Framework COBIT 5* pada Domain *Deliver, Service and Support* (DSS) hasil dari penelitian tersebut *Capability Level* dari proses DSS01, DSS03, DSS04, DSS05 dan DSS06 berada pada *level 5*, proses DSS02 berada pada *level 5*. *Level capability* keseluruhan yang didapat berdasarkan rata-rata adalah 3 berarti sebagian besar aktifitas pada *domain DSS* sudah dilakukan, ada standar penerapan dalam melakukan proses tersebut terdokumentasi dan berjalan dengan baik.

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menilai tingkat kemampuan (*capability level*) TI pada sistem PLN *Mobile* dengan judul “Evaluasi Layanan PLN *Mobile* Menggunakan Domain *DSS03 Manage Problem* Berdasarkan *Framework Cobit 5* pada PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi”. Diharapkan dengan melakukan penelitian ini didapatkan hasil akhir dari tingkat kemampuan (*capability level*) dan analisis kesenjangan (*gap analysis*) sehingga peneliti dapat merekomendasikan perbaikan teknologi informasi (TI) pada PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana mengevaluasi penerapan PLN *mobile* Menggunakan Domain *DSS03 Manage Problem* berdasarkan *Framework COBIT 5* dan bagaimana penanganan masalah yang terjadi dengan memberikan rekomendasi solusi terhadap permasalahan pada sistem PLN *Mobile*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah tugas akhir ini adalah:

1. Penilaian Tingkat pengelolaan yang dilakukan pada PT PLN (Persero) UP3 Area Bukittinggi.
2. Metode yang digunakan dalam menganalisa menggunakan COBIT 5 Penelitian dibatasi pada proses TI yaitu domain *Manage Problem DSS03*.
3. Penelitian ini meliputi penilaian tingkat kapabilitas layanan sistem pada aplikasi PLN *Mobile* menggunakan *Process Assessment Model* (PAM).
4. Responden pada penelitian ini sebanyak 6 orang yang di tentukan berdasarkan RACI *chart*.

Manfaat

Manfaat tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kapabilitas sistem PLN *Mobile* pada proses DSS03 *Manage Problem*.
2. Untuk menghasilkan rekomendasi yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan layanan pada aplikasi PLN *mobile* pada PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika pada penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan menjelaskan tentang: (1) Latar Belakang; (2) Rumusan Masalah; (3) Batasan Masalah; (3) Tujuan; (4) Manfaat; dan (6) Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori pendukung berupa metode dan konsep yang berguna sebagai landasan pada penelitian ini seperti: (1) Sistem Informasi; (2) Tata Kelola Teknologi Informasi (TI); (3) *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT); (4) Profil Perusahaan; (5) *RACI Chart*; (6) Penelitian Terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan langkah dan tahapan pembuatan laporan dari tahap perencanaan hingga akhir yang berisi hasil dari penelitian tersebut seperti: (1) Metodologi Penelitian Tugas Akhir; (2) Tahap Perencanaan; (3) Tahap Pengumpulan Data; (4) Tahap Analisis dan Pengolahan Data; (5) Tahap Pembuatan Laporan.

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

Pada bab analisis dan hasil menyangkut tentang hasil analisa dari pembahasan diantaranya: (1) Analisis Sistem Sedang Berjalan; (2) Identifikasi Masalah; (3) Domain *Manage problem (DSS03)* COBIT 5; (4) Pemetaan RACI Chart; (5) Penggunaan *Process Assesment Model* COBIT 5; (6) Pengelolaan Data Nilai; (7) Proses Penilaian Tingkat Kapabilitaas; (8) Pencapaian Level pada DSS03; (9) Analisis Kesenjangan (*GAP Analysis*); (10) Strategi Perbaikan.

BAB 5. PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang: (1) Kesimpulan; dan (2) Saran.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi

Menurut candra yang dikutip dari tautan laudon, kenneth, jane sistem informasi adalah suatu sistem dimana organisasi mengolah kebutuhan harian sesuai dengan strategi dan berkaitan dengan operasi organisasi yang bersifat manajerial untuk dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan (Candra dkk., 2015).

Definisi lain yang dikutip dari O'Brien, sistem informasi adalah pengumpulan, pengolahan, dan penyebaran didalam suatu organisasi yang berisikan kumpulan data dari apapun seperti orang, jaringan komputer, basisdata dan dijadikan dalam satu bentuk informasi (Candra dkk., 2015)).

Berdasarkan dua defnisi diatas, maka dapat disimpulkan sistem informasi adalah sebuah metode pengambilan keputusan berisikan sekumpulan informasi dan saling berkaitan dalam mendukung strategi dan operasi yang bersifat manajerial.

2.2 Tata kelola Teknologi Informasi (TI)

Menurut Jogiyanto yang dikutip dari The IT Governance Institute (ITGI) Tata kelola TI adalah suatu proses, struktur organisasi dan kepemimpinan didalam perusahaan sebagai integral penting dalam tata kelola organisasi sehingga dapat memajukan dan meningkatkan tujuan organisasi (Jogiyanto, 2011). Kutipan lain yang diambil berdasarkan definisi dari weill dan ross pada tahun 2004 tata kelola TI merupakan suatu pengarahan perilaku dengan penspesifikasian tanggung jawab dan hak pengambilan keputusan. Namun, menurut Well dan Ross tata kelola TI tidak hanya mengenai spesifikasi keputusan namun tentang bagaimana kontribusi seseorang dalam pengambilan keputusan secara sistematis (Jogiyanto, 2011).

Berdasarkan definisi diatas kesimpulan yang dapat diambil adalah tata kelola TI berisikan proses, struktur dan kepemimpinan dalam pengambilan keputusan guna memastikan berjalannya TI sehingga dapat menjadi pendukung tujuan organisasi.

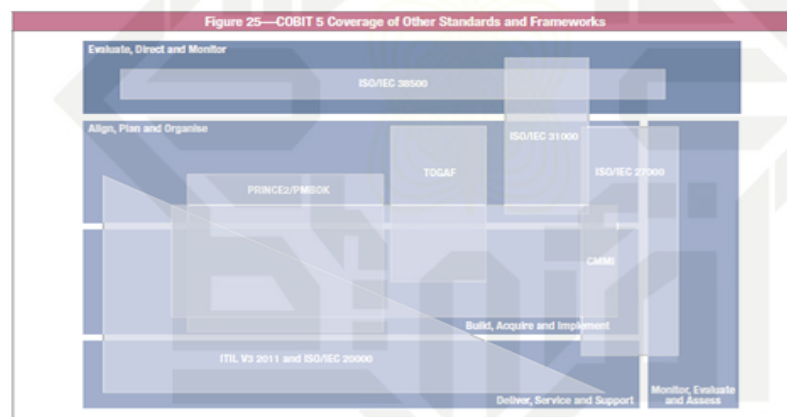
2.3 Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)

COBIT adalah sebuah kerangka kerja pengelolaan Teknologi Informasi. COBIT merupakan *framework* yang disusun oleh institusi tata kelola Teknologi Informasi (ITGI) dan ISACA (Asosiasi Kontrol Dan Audit Sistem Informasi) (Eishadda dan Andry, 2018). COBIT adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk melihat kesenjangan bisnis dan mengontrol kebutuhan masalah teknis yang terjadi didalam perusahaan sehingga auditor dapat menampilkan alasan logis bagi

pengguna, dan pihak manajemen dapat mengelola proses bisnis secara efektif (Gondodiyoto, 2007).

2.3.1 COBIT 5

COBIT 5 merupakan sebuah kerangka kerja terbaru yang diluncurkan oleh ISACA dengan mempertimbangkan pengalaman selama 15 tahun bagi pengguna COBIT di bidang bisnis, resiko, keamanan, komunitas TI, dan asuransi. Tata kelola dan manajemen proses akan dijelaskan lebih rinci pada COBIT 5. Tidak hanya itu, COBIT 5 juga menyediakan berbagai macam referensi model proses yang lebih komprehensif terkait kegiatan TI dalam perusahaan sehingga semua proses dapat terwakili. Kerangka kerja yang disediakan oleh COBIT 5 dapat digunakan dalam pengukuran dan pemantauan kinerja TI, layanan komunikasi dan praktik pengelolaan akan diintegrasikan dengan baik (ISACA, 2012). Gambar 2.1 dibawah akan menunjukan jangkauan antara kerangka kerja lain dengan COBIT 5.



Gambar 2.1. Cakupan antara COBIT 5 dengan *Framework* lain (ISACA, 2012)

Kebutuhan penting yang dikembangkan pada COBIT 5 sebagai berikut:

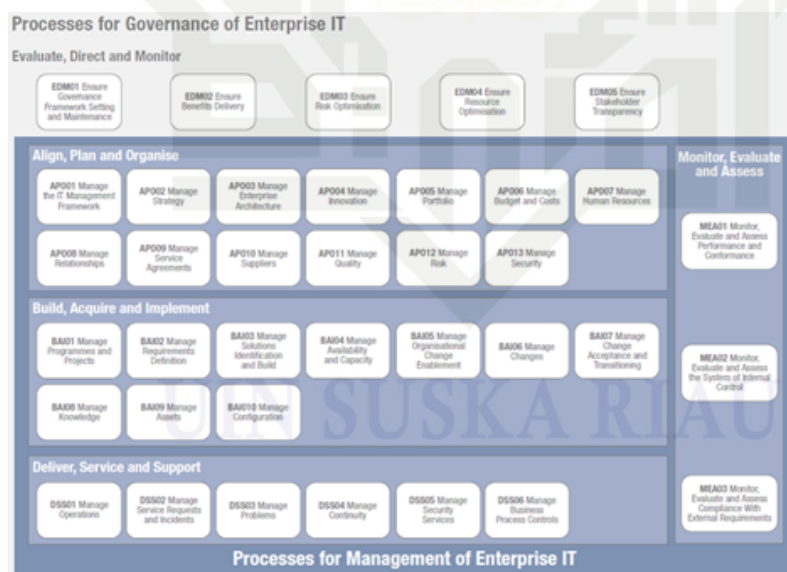
1. Tingkat resiko, keuntungan, dan biaya dapat ditentukan oleh *stakeholder* dan prioritas dalam pertambahan nilai sesuai yang diinginkan.
2. Memberikan nilai tambah dengan meningkatkan kesuksesan perusahaan dengan perusahaan lain dan rekan TI.
3. Peningkatan informasi secara signifikan dapat diatasi. Perusahaan dapat memilih informasi yang berkaitan dan terpercaya sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan yang efektif dan efisien.
4. Mengatasi TI yang semakin menyatu pada perusahaan. TI menjadi sebuah kebutuhan yang penting dalam bisnis termasuk dalam struktur organisasi, manajemen resiko, kemampuan, proses.

5. Inovasi baru yang penting juga tersedia, kreatifitas, penemuan dan pengembangan produk menjadikan produk yang tersedia menjadi semakin menarik.
6. Perpaduan antara bisnis dan TI didukung secara menyeluruh hingga aspek yang dibutuhkan dalam mengelola manajemen TI dapat terpenuhi.
7. Kontrol lebih pada tata kelola TI dan memberikan solusi.
8. Sedapat mungkin menyesuaikan dengan kerangka kerja dan standar lain.
9. Semua kerangka kerja yang ada diintegrasikan berdasarkan ISACA dengan berfokus pada COBIT, resiko IT dan Val IT namun juga mempertimbangkan kerangka kerja lain yang tersedia sehingga dapat menjadi satu kesatuan kerangka kerja.

Secara sederhana dengan adanya COBIT 5 perusahaan dapat mengoptimalkan nilai TI juga mengoptimalkan tingkat resiko sehingga mendapatkan manfaat yang dituju. Perusahaan juga dapat, megelola informasi dan teknologi yang berhubungan dengan adanya COBIT 5 ini.

2.3.2 Proses dalam Framework COBIT 5

COBIT 5 memiliki 5 domain dengan 37 proses. Pada Gambar 2.2 dibawah akan ditunjukkan 37 model proses yang terdapat pada COBIT 5.



Gambar 2.2. 37 Proses dalam COBIT 5 (ISACA, 2012)

Penjelasan dari Gambar 2.2 adalah sebagai berikut (ISACA, 2012):

1. Domain *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM)
Domain ini membahas tujuan dari pemilik kepentingan untuk melakukan penilaian, optimasi resiko dan sumberdaya. Pemilik kepentingan juga

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan evaluasi dalam kegiatan yang bertujuan dalam pemilihan strategis dan pemantauan hasil. Domain ini memiliki 5 sub domain dan *key governance practice* tersendiri.

2. Domain *Align, Plan and Organise* (APO)

Pengarahannya untuk mendapatkan solusi (BAI) dan menyediakan layanan dan dukungan (DSS). Domain ini menjelaskan bagaimana tujuan bisnis dapat tercapai dengan mengatur strategi dan taktik serta mengidentifikasi penyelesaian terbaik. Domain ini memiliki 13 sub domain.

3. Domain *Build, Acquire and Operate* (BAI)

Mengidentifikasi, mengembangkan dan memperoleh, serta mengimplementasikan hingga mengintegrasikan strategi dalam proses bisnis. Domain ini juga membahas pemeliharaan dan perubahan untuk memastikan terpenuhinya tujuan bisnis dengan solusi yang ada. Domain ini memiliki 10 subdomain.

4. Domain *Deliver, Service and Support* (DSS)

Domain ini menjelaskan tentang pemberian solusi untuk dapat digunakan oleh pengguna akhir. Pengiriman yang sebenarnya dalam memberikan dukungan yang dibutuhkan bagi pengguna serta manajemen data dan fasilitas operasional juga dibahas pada domain ini. Domain ini memiliki 6 sub bagian.

5. Domain *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA)

Domain ini berfokus pada penilaian kebutuhan perusahaan dan sistem yang ada dengan memastikan desain dan kontrol tetap mematuhi aturan yang ada serta memonitoring penilaian terkait sistem TI. Domain ini memiliki 3 sub domain.

2.3.3 Domain *Deliver, Service and Support* (DSS) COBIT 5

Domain ini menjelaskan tentang pemberian solusi untuk dapat digunakan oleh pengguna akhir. Pengiriman yang sebenarnya dalam memberikan dukungan yang dibutuhkan bagi pengguna serta manajemen data dan fasilitas operasional juga dibahas pada domain ini (Ulfatisha Cahyani, 2017). domain DSS memiliki 6 kriteria yang akan dijelaskan seperti dibawah:

1. DSS01-Operasi Pengelolaan

Pelaksanaan prosedur operasional dan mengkoordinasi kegiatan yang dibutuhkan kepada pihak internal maupun eksternal. Kriteria ini juga membahas mengenai eksekusi yang digunakan dari ketetapan prosedur yang ada dan pemantauan yang diterapkan.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. DSS02-Pengelolaan Layanan Permintaan dan Insiden
Insiden-insiden yang terjadi dapat diselesaikan dengan pemberian respon yang tepat dan cepat.
3. DSS03-Pengelolaan Masalah
Guna menghindari terulangnya insiden yang sama maka dilakukan identifikasi dan pengklasifikasian masalah dan akar penyebab masalah.
4. DSS04-Pengelolaan Berkelanjutan
Insiden dan gangguan yang ada dapat ditangani dengan membangun dan menjalankan rencana agar pelaksanaan bisnis dan TI tetap terjaga ketersediaan informasi yang ada dan dapat dipahami pihak perusahaan.
5. DSS05-Pengelolaan Layanan Keamanan
Perlindungan dan pertahanan informasi milik perusahaan agar tingkatan resiko pada keamanan informasi dapat digunakan sesuai kebijakan yang berlaku.
6. DSS06-Mengontrol Pengelolaan Proses Bisnis
Pengontrolan dan pemeliharaan proses bisnis guna memastikan semua informasi yang ada dapat memenuhi persyaratan dalam pengendalian informasi.

2.3.4 Domain COBIT 5 *Manage Problem* (DSS03)

Guna menghindari terulangnya insiden yang sama maka dilakukan identifikasi dan pengklasifikasian masalah dan akar penyebab masalah. Domain DSS03 bertujuan dalam melakukan peningkatan ketersediaan, peningkatan layanan, peningkatan kenyamanan pelanggan dengan pengurangan masalah pelaksanaan, pengurangan biaya, dan pengidentifikasian masalah sebagai cara penyelesaian masalah (Elshadda dan Andry, 2018). Proses ini memiliki 5 manajemen pelaksanaan, yaitu:

1. DSS03.01 Identifikasi dan Klasifikasi Masalah
Masalah yang telah teridentifikasi berdasarkan laporan kejadian akan diberlakukan prosedur penanganan dengan dilihat dari prioritas berdampak di manakah masalah tersebut pada bisnis.
2. DSS03.02 Investigasi dan Diagnosis Masalah
Penggunaan subyek manajemen dalam menganalisa akar masalah guna menginvestigasi dan mendiagnosis masalah sehingga dapat menghubungkan akar penyebab masalah. Investigasi masalah dilakukan dengan 2 data sebagai pembanding.

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. DSS03.03 Mengetahui Kemunculan Masalah

Masalah yang selesai diidentifikasi akan dicatat dan dicari penyelesaian masalah yang tepat berdasarkan *cost-benefit* dan dampak yang timbul pada perusahaan. Catatan ini dapat berguna sebagai acuan untuk masalah yang akan datang.

4. DSS03.04 Pemecahan Dan Penyelesaian Masalah

Identifikasi dan memberikan jalan keluar terhadap akar masalah, jika dibutuhkan demi mencegah masalah yang kemungkinan akan muncul maka ditingkatkanlah permintaan perubahan sesuai proses yang ada.

5. DSS03.05 Pelaksanaan Manajemen Masalah Secara Lebih Aktif

Pengumpulan dan melakukan analisa pada data operasional guna mengetahui jenis masalah yang akan muncul. Pencatatan masalah dan *log* masalah yang berguna dalam penilaian untuk menganalisa masalah yang kemungkinan sering terjadi dan mendapatkan jalan keluar agar masalah terselesaikan dan tidak terjadi lagi.

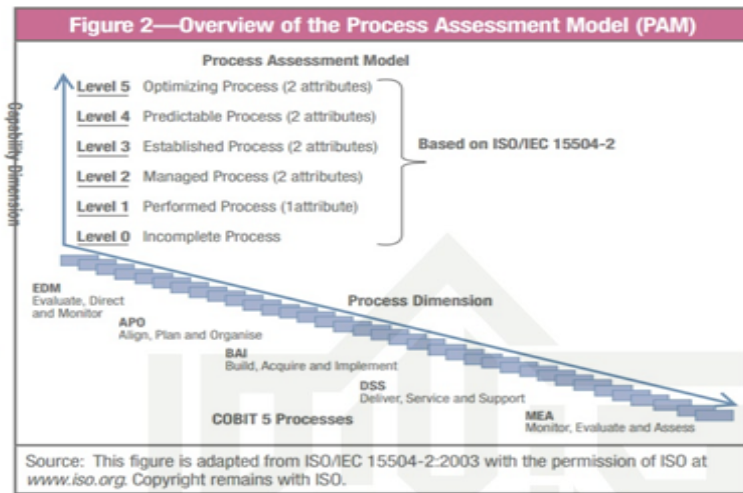
2.3.5 Process Assesment Model (PAM) Menggunakan COBIT 5

Process Assesment Model (PAM) didasarkan pada COBIT 5 yang bertujuan untuk dapat meningkatkan ketelitian dan andalan proses IT. Model ini berfungsi sebagai acuan dasar kemampuan proses IT serta beberapa poin berikut:

1. Penilaian dan *output* yang konsisten dan penilaian yang digambarkan dapat didefinisikan dengan baik.
2. Dua dimensi yang dapat didefinisikan yaitu:
 - (a) Pendefinisian proses materi pada COBIT 5 Menggunakan proses materi yang didefinisikan dalam COBIT 5.
 - (b) Pendefinisian proses atribut dan penilaian kemampuan pada ISO/IEC 15504-2
3. Menentukan tercapainya atribut proses dengan penggunaan tingkat kemampuan dan kinerja proses.
4. *Input* dan *output* yang terdapat pada setiap proses diukur melalui kegiatan yang diperlukan dan praktek dasar.
5. Pencapaian atribut diukur berdasarkan level tertentu dan tingkatan yang lebih tinggi serta hasil kerja.
6. Peningkatan proses membutuhkan penilaian sebagai penopang yang efektif.

PAM terdapat 2 dimensi dimana pada satu dimensi proses dikelompokkan kedalam sebuah kategori proses dan pada dimensi kemampuan, didalam pendefinisian tingkat kemampuan terdapat satu set atribut (ISACA, 2013).

Pada Gambar 2.3 dibawah akan menampilkan *process assesment model* COBIT 5.



Gambar 2.3. COBIT 5 *Process Assessment Model* (ISACA, 2013)

2.3.6 Indikator Kapabilitas Proses dalam COBIT 5

Suatu kemampuan yang ditentukan oleh atribut proses dan digunakan sebagai penentu tingkat kapabilitas dimana atribut proses berperan penting sebagai pendukung penilaian merupakan indikator kapabilitas proses. Penilaian proses memiliki enam tingkat kapabilitas dimana didalam enam tingkat tersebut memiliki indikator atribut proses. Tingkat 0 sebagai proses tanpa indikator dikarenakan tidak adanya implementasi dan disebut proses gagal meskipun hanya sedikit namun tetap untuk mencapai hasil akhir. Pada level 1 dan selanjutnya penilaian akan memberikan hasil berbeda dikarenakan level 1 dibutuhkan untuk dapat mencapai level akhir sebagai pondasi pendapatan level selanjutnya (ISACA, 2013).

Gambar 2.4 adalah 4 kategori penilaian pada setiap level yang ada.

Process Attribute ID	Capability Levels and Process Attributes
	Level 0: Incomplete process
	Level 1: Performed process
PA 1.1	Process performance
	Level 2: Managed process
PA 2.1	Performance management
PA 2.2	Work product management
	Level 3: Established process
PA 3.1	Process definition
PA 3.2	Process deployment
	Level 4: Predictable process
PA 4.1	Process measurement
PA 4.2	Process control
	Level 5: Optimizing process
PA 5.1	Process innovation
PA 5.2	Continuous optimization

Gambar 2.4. Level Kemampuan dan Atribut Proses (ISACA, 2013)

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dianggap mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. N (*Not achieved*/tidak tercapai)
Pencapaian pada level ini membuktikan bahwa pencapaian yang ada hampir tidak ada atau bahkan tidak ada dengan rentang nilai 0-15%.
2. P (*Partially achieved*/ tercapai sebagian)
Pencapaian pada level ini membuktikan bahwa setidaknya ada pendekatan dan sedikit pencapaian dengan rentang nilai 15-20%.
3. L (*Largely achieved*/ tercapai secara garis besar)
Pencapaian pada level ini membuktikan bahwa adanya pendekatan secara sistematis dan pendekatan yang signifikan walaupun tidak sepenuhnya tercapai dengan rentang nilai 50-85%.
4. F (*Fully achieved*/Sepenuhnya tercapai)
Pencapaian pada level ini membuktikan adanya pendekatan yang signifikan sehingga pada atribut proses tersebut dapat tercapai sepenuhnya dengan rentang nilai 85-100%.

Menurut ISACA (2013), suatu proses dapat dikatakan meraih suatu proses hanya dengan nilai L atau F namun jika ingin melanjutkan pada level selanjutnya maka penilaian yang memenuhi syarat berada pada nilai F. Tidak hanya itu, untuk mencapai suatu level kapabilitas yang lebih tinggi, maka proses penilaian pada level sebelumnya harus mendapatkan nilai F. ISACA membagi tingkat kapabilitas menjadi enam level sebagai berikut:

1. Proses Tidak Sempurna – 0 Proses gagal tanpa mencapai tujuan prosesnya.
2. Proses Dilaksanakan – 1 Pelaksanaan proses mencapai tujuan
3. Pengelolaan Proses – 2 Pelaksanaan pada proses sebelumnya kini dikelola dan produk pekerjaannya dilakukan
4. Menetapkan Proses – 3 Pengelolaan proses sebelumnya kini didefinisikan sehingga mendapatkan hasil selanjutnya
5. Proses Terprediksi – 4 Pendefinisian proses sebelumnya kini mulai dioperasikan agar tercapai tujuan prosesnya
6. Proses disempurnakan – 5 Pengoperasian proses sebelumnya kini ditingkatkan dan diprediksi agar tujuan bisnis dapat tercapai.

Tingkat kapabilitas dari proses yang ditentukan apakah proses atribut pada tingkat yang telah banyak atau sepenuhnya tercapai (*Large and Full Achieved*) ataukah proses berada pada tingkat yang lebih rendah telah tercapai sepenuhnya (*full Achieved*). Gambar 2.5 akan menunjukkan uraian pada setiap level dan peringkatnya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Scale	Process Attributes	Rating
Level 1	Process Performance	Largely or Fully
Level 2	Process Performance	Fully
	Performance Management	Largely or Fully
	Work Product Management	Largely or Fully
Level 3	Process Performance	Fully
	Performance Management	Fully
	Work Product Management	Fully
	Process Definition	Largely or Fully
	Process Deployment	Largely or Fully
Level 4	Process Performance	Fully
	Performance Management	Fully
	Work Product Management	Fully
	Process Definition	Fully
	Process Deployment	Fully
	Process Measurement	Largely or Fully
	Process Control	Largely or Fully
Level 5	Process Performance	Fully
	Performance Management	Fully
	Work Product Management	Fully
	Process Definition	Fully
	Process Deployment	Fully
	Process Measurement	Fully
	Process Control	Fully
	Process Innovation	Largely or Fully
	Process Optimization	Largely or Fully

Gambar 2.5. Tingkat dan Peringkat yang Diperlukan (Zhafarina dan Wibowo, 2016)

2.4 Profil Persusahaan

Gambar 2.6 dibawah merupakan gambar PT. PLN Persero UP3 Bukittinggi.



Gambar 2.6. PT.PLN (Persero) UP3 BUKITTINGGI

Keputusan direksi No.304.K/023/DIR/2003 memutuskan PT.PLN (Persero) sebagai PT PLN diwilayah Sumatera Barat pada tanggal 19 November 2003. Adanya keputusan ini menjadikan wilayah Sumatera barat memiliki daerah kerja berbeda dengan Riau dan kini Sumatera barat memegang 3 cabang, Cabang Padang, Bukittinggi, dan Solok dengan tambahan pada 2008 dikerjakan PLN di cabang Payakumbuh.

2.4.1 Visi

Meraih pengakuan sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumpu pada potensi insani dengan tumbuh kembang, terpercaya dan unggul.

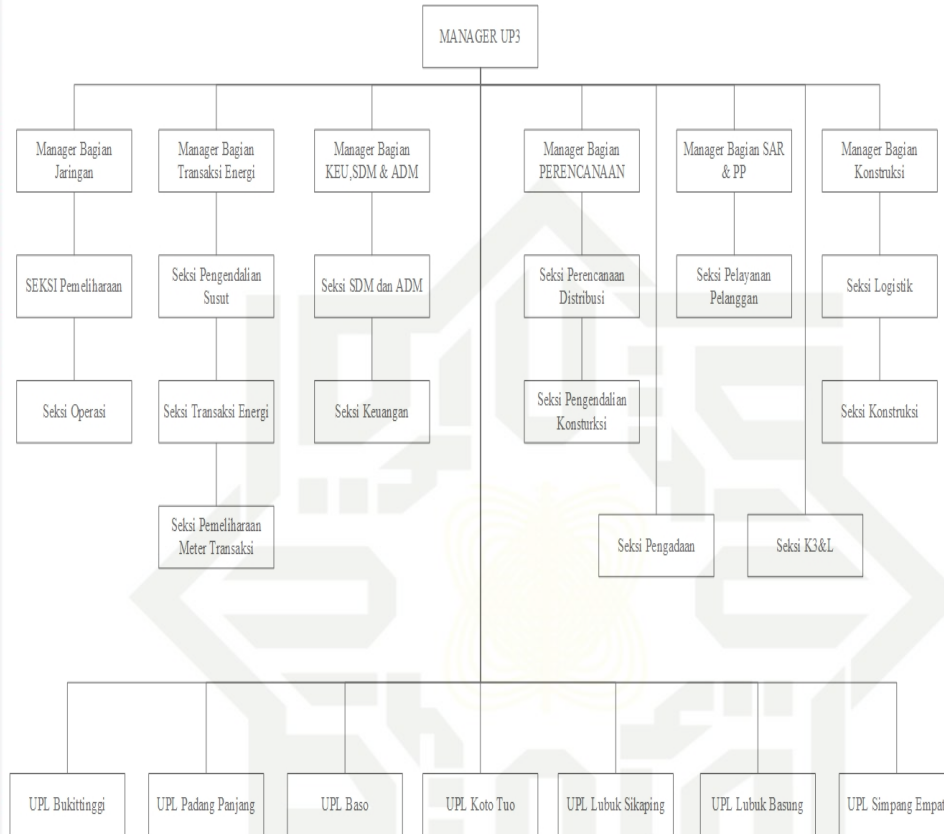
2.4.2 Misi

Misi yang ingin dicapai PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan, pemegang saham, dan anggota perusahaan menjadi orientasi dalam menjalani bisnis dibidang kelistrikan maupun bidang lain.
2. Peningkatan kualitas kehidupan masyarakat dengan menggunakan tenaga kelistrikan.
3. Berupaya menjadi pendorong ekonomi dengan menggunakan tenaga listrik.
4. Dijalankannya sebuah bisnis yang berwawasan lingkungan.

2.4.3 Struktur Organisasi

Gambar 2.7 dibawah ini akan menunjukkan struktur organisasi pada PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi.



Gambar 2.7. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi

2.5 RACI Chart

Responsible, Accountable, Consulted, Informed (RACI) adalah sebuah alat yang digunakan bagi pihak manajemen dan pengambil keputusan untuk mengetahui peran dan tanggung jawab. Adanya pembagian tugas dan peran yang tepat dapat mengurangi kebingungan yang dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan (Sufyana dan Suharto, 2019).

1. *Responsible*, Dalam melakukan pekerjaan dibutuhkan orang yang bertanggung jawab sesuai perannya.
2. *Accountable*, Dalam pengambilan keputusan dibutuhkan orang yang dapat bertanggung jawab dan memiliki kuasa.
3. *Consulted*, Konsultasi untuk mendapatkan saran dan umpan balik dibutuhkan agar pengambilan keputusan berjalan lancar.
4. *Informed*, Dibutuhkan seseorang yang mendapatkan pengetahuan hasil dari keputusan yang diambil.

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam proses pembuatannya, RACI memiliki 5 langkah penting, yaitu:

1. Pada posisi paling kanan tabel diletakkan untuk mengisi tugas penting dalam suatu proyek.
2. Posisi paling atas dengan memanjang kekanan tabel diletakkan untuk mengisi suatu posisi pada proyek.
3. Kotak-kotak yang kosong diisi dengan R, A, C, I. R berisikan orang yang mengerjakannya, A berisikan orang yang bertanggung jawab, C berisikan orang yang bisa dikonsultasikan, I berisikan orang yang mendapatkan informasi.
4. Pada setiap tugas harus memiliki R dan A, dengan A dipastikan hanya terdiri dari 1 orang guna menghindari konflik antar pemilik agar pengambilan tugas menjadi lebih mudah.
5. Para pemegang keputusan harus mendiskusikan matrix pada RACI sebelum proyek dimulai.

RACI *chart* ini digunakan agar tidak terjadi tumpang tindih sehingga tidak terjadi kebingungan pada pelaksanaan tugas proyek dan pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih efisien. Dengan kata lain RACI akan membantu anggota team untuk dapat mengkoordinasikan tugas yang tepat pada orang yang tepat (Candra dkk., 2015).

2.6 Penelitian Terdahulu

Penggunaan COBIT 5 dengan domain DSS03 (*Manage Problem*) juga telah digunakan oleh beberapa penelitian. Berikut ini beberapa penelitian lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ulfatisa Cahyani, Ismiarta Aknuranda, dan Andi Reza Perdanakusuma tahun 2018 dengan judul Evaluasi Layanan BPJSTK *Mobile* dengan menggunakan *Domain Deliver, Service, and Support* Berdasarkan *Framework* COBIT 5 dimana penelitian ini menghasilkan perhitungan *capability level* berada pada Level 2 (*Manage Process*) pada proses DSS01 dan DSS02 sedangkan level 1 (*Perform Process*) untuk proses DSS03, DSS04, DSS05, dan DSS06.
2. Penelitian lain oleh Mira Ulandari tahun 2018 dengan judul Pengukuran Kualitas Pelayanan *Mobile* (Studi Kasus PT. PLN Wilayah Sumatera Barat Area Padang) dimana penelitian ini menghasilkan rentang nilai 0,04 sampai 0,64 dengan nilai rata-rata 0.30 untuk nilai CS (*Customer Satisfaction*) yang menunjukkan bahwa layanan pelanggan PLN *Mobile* tidak memuaskan. Penggunaan model Kano dengan metode IPA, penulis merekomendasikan PLN *Mobile* dapat diperbaiki dengan meningkatkan kesesuaian sistem

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk kepuasan pelanggan, pengaduan, akses, kejelasan informasi dan ketersediaan menu yang berguna sebagai perubahan data pelanggan.

Rio Kurnia Candra, Imelda Atastna, dan Yanuar Firdaus juga melakukan penelitian pada tahun 2015 yang berjudul Audit Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 pada Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) dimana penelitian ini menghasilkan tingkat kapabilitas pada level 5 dari proses DSS01, DSS03, DSS04, DSS05, dan DSS06 sedangkan proses DSS02 berada pada level 5 dengan rata-rata keseluruhan tingkat kapabilitas pada level 3 yang mana menjelaskan pada domain DSS hampir semua bagian dilakukan dan pendokumentasian standar pada proses tersebut sudah dilakukan dengan baik.

Tidak hanya 3 penelitian lain, Achyar Al-Rasyid pada tahun 2015 juga melakukan penelitian yang berjudul Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 pada *Domain Deliver, Service, and Support* (DSS) dimana penelitian ini menghasilkan level 4 (*Predictable Process*) dan tujuan target pada level 5 (*Optimizing Process*). Berdasarkan analisis kesenjangan, perlu ditingkatkannya tingkat kapabilitas pada kondisi *existing* dari peningkatan aktifitas.

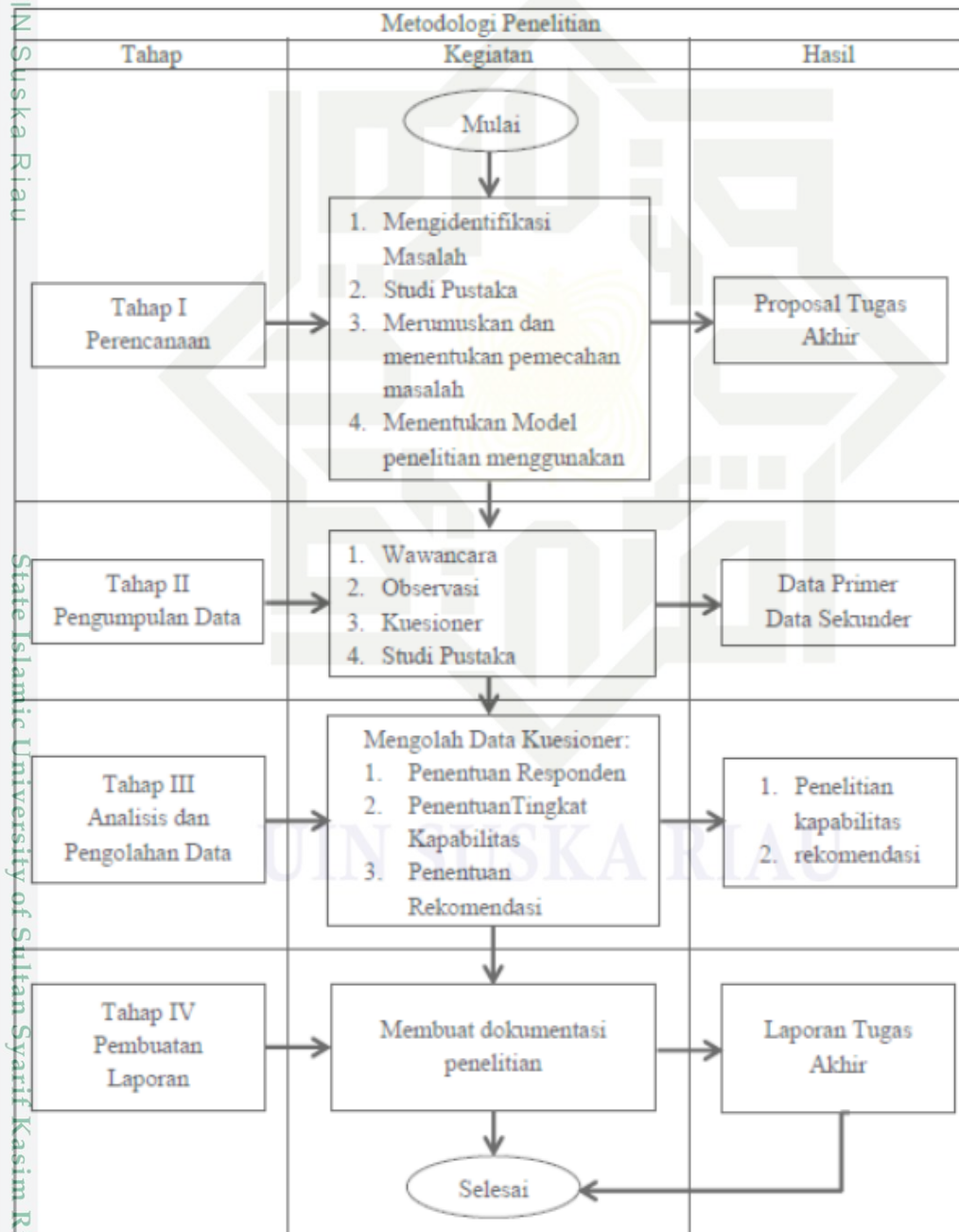
Terakhir pada penelitian yang dilakukan oleh Yuniati Annisah tahun 2015 yang berjudul *Evaluasi Online Leave and Travel Request Information System* (OLTRIS) pada PT.Chevron Pacific Indonesia Menggunakan COBIT 5 dimana penelitian ini menghasilkan domain proses yang digunakan adalah DSS03 (*Manage Problem*) yang berfokus pada identifikasi, klasifikasi, dan penyebab masalah serta bagaimana cara penyelesaian masalah. Berdasarkan data yang didapat pada tingkat kapabilitas menunjukkan bahwa proses pengelolaan pada OLTRIS menghasilkan level 3 yang bernilai 88,75% dengan status *Fully Achieved*.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir

Pada bab ini menjelaskan tahapan tahapan yang dilakukan dalam proses penelitian tugas akhir ini. Metodologi penelitian yang penulis terapkan dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pada pengumpulan data ada 4 tahapan yang penulis lakukan hingga mendapatkan hasil berupa data primer dan data sekunder. Data primer biasanya didapatkan melalui observasi langsung dan pendapat dari responden yang terlibat secara nyata sedangkan data sekunder didapatkan dari studi pustaka dengan membaca buku, jurnal dan referensi lainnya. Data dibagi lagi menjadi 2 jenis yakni data kualitatif dan kuantitatif, data kualitatif ini bersifat subjektif karena data tersebut didapat dari hasil wawancara langsung dengan pemangku kepentingan, terjun langsung untuk melihat dan melakukan pengumpulan data yang dirasa perlu untuk penelitian, hingga mengumpulkan dokumen-dokumen terkait berupa arsip, foto juga video yang dapat dilihat pada Lampiran D oleh karena itu dibutuhkan analisa yang kuat untuk mendapatkan data kualitatif ini, Sedangkan data kuantitatif adalah data yang bersifat angka biasanya data ini didapat dari perhitungan kuisioner ataupun dari data statistik. data tersebut dapat dilihat pada Lampiran C. 4 tahapan pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- ## 1. Observasi

Tahap ini dilakukan dengan terjun langsung untuk melihat dan mengetahui alur kerja dari proses pelayanan sistem PLN *Mobile*, penulis juga diberi kesempatan untuk menguji sistem tersebut dengan mencoba melakukan pengaduan melalui sistem PLN *Mobile*.

- ## 2. Wawancara

Pada tahap ini penulis melakukan wawancara dengan pagawai PLN untuk mendapatkan data yang diperlukan yang penulis paparkan pada Lampiran A.

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kuisioner

Kuisioner berisikan pertanyaan yang dibuat berdasarkan panduan dari cobit 5 damain DSS03 untuk menilai pencapaian kualitas pelayanan pada PLN *Mobile* dimana angket tersebut disebarkan kepada karyawan yang sudah ditetapkan berdasarkan RACI Chart.

4. Studi Pustaka

Tahap ini dilakukan untuk proses perhitungan kuisioner dan pemberian rekomendasi dengan berpedoman kepada data yang sudah ada ditambah dengan jurnal,buku serta sumber referensi lain agar masalah yang sama tidak terulang lagi dimasa yang akan datang.

3.4 Tahap Analisis dan Pengolahan Data

Pada tahap ini berisikan langkah langkah dalam pengolahan data kuisioner, berikut dijelaskan tahapan tahapan tersebut:

1. Menentukan responden Responden pada penelitian ini ditetapkan berdasarkan RACI Chart supaya dapat meminimalisir pemeberian tugas ganda yang membingungkan pegawai dalam melakssanakan tugasnya sehingga akuntabilitas pekerjaan lebih terstruktur jelas dan mudah dipahami dengan beban kerja yang sama dengan *jobdesk* masing-masing. Pada Lampiran B dipaparkan kuisioner pada penelitian ini.
2. Analisa Tingkat Kapabilitas
Kapabilitas didapat berdasarkan hasil perhitungan kuisioner dan kemudian hasilnya akan ditetapkan level target yang akan dicapai serta pemberian rekomendasi dari hasil tersebut guna meningkatkan pelanyan pada sistem PLN *Mobile* dimasa yang akan datang.

3.5 Tahap Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini adalah tahapan akhir untuk pembutan dokumentasi penelitian yang akan menjadi sebuah karya ilmiah untuk mendapatkan gelar sarjana komputer.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dengan analisa yang telah dilakukan terhadap layana PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) UP3 Bukittinggi maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kapabilitas pelayanan pada sistem PLN *Mobile* berada pada level 2 dimana pada skala tersebut setiap kriteria sudah dicapai dengan penuh dengan nilai 85,93% yang di simbolakan (F) serta terdapat bukti pendekatan secara sistemati mengenai pencapaian kriterianya.
2. Rekomendasi yang didapatkan yaitu meningkatkan kapabilitas pada level target mulai dari level 3 sampai level 5 dimana pada level tersebut tidak mencapai skala nilai kapabilitas yang ditentukan.

5.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan domain lain yang ada pada COBIT 5 sesuai dengan kebutuhan pada perusahaan.
2. pada penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan kombinasi metode cobit dengan metode lainnya untuk mengetahui metode mana yang terbaik dalam evaluasi layanan PLN *Mobile* terhadap sistem APKT dan AP2T.

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, R. K., Atastina, I., dan Firdaus, Y. (2015). Audit teknologi informasi menggunakan framework cobit 5 pada domain dss (deliver, service, and support)(studi kasus: Igracias telkom university). *eProceedings of Engineering*, 2(1).
- Eishadda, S. B., dan Andry, J. F. (2018). Audit sistem informasi inventory menggunakan kerangka kerja cobit 5 di pt. everlight. *IKRA-ITH INFORMATIKA: Jurnal Komputer dan Informatika*, 2(1), 26–33.
- Gendodiyoto. (2007). *Audit sistem informasi + pendekatan cobit*. Mitra Wacana Media.
- ISACA. (2012). *Cobit 5: A business framework for the governance and management of enterprise it*. USA:ISACA.
- ISACA. (2013). *Process assessment model (pam): Using cobit 5*. USA:ISACA.
- Jogiyanto. (2011). *Sistem tatakelola teknologi informasi*. C.V ANDI OFFET.
- Oktarina, T., dan Kom, M. (2017). Tata kelola teknologi informasi dengan cobit 5. *Jurnal Informanika*, 3(2).
- Putri Lestari, I. A. d. A. H. (2019). Evaluasi usability pada antarmuka pengguna aplikasi pln mobile menggunakan metode evaluasi heuristik. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(3).
- Sufyana, C. M., dan Suharto, E. (2019). Analisis pengukuran tingkat kematangan sistem informasi akademik menggunakan cobit 5.0 di politeknik x. *JURNAL ELEKTRO-KOMPUTER-TEKNIK*, 2(1), 101–116.
- Ulfatisa Cahyani, I. A. d. A. P. (2017). Evaluasi layanan bpjstk mobile dengan menggunakan domain deliver, service and support berdasarkan framework cobit 5 (studi kasus : Bpjs ketenagakerjaan cabang mataram). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(8).
- Zhafarina, V., dan Wibowo, S. (2016). Evaluasi sistem e-goverment berdasarkan cobit 5 dengan domain mea01 pada badan kepegawaian daerah kota semarang. *JOINS (Journal of Information System)*, 1(2), 128–139.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

SURAT KETERANGAN WAWANCARA TUGAS AKHIR

Tang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fachrurrazi
NIP : 9717006SCY
Jabatan : JF Adm Teknik Pemeliharaan Distribusi.

Menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas di bawah ini :

Nama : Noval Adrian
Nim : 11553100623
Jurusan : Sistem Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Universitas : UIN Sultan Syarif Kasim RIAU

Benar benar telah melakukan wawancara mengenai penerapan sistem *PLN Mobile* di PT. PLN (Persero) UP3 Bukittinggi pada tanggal 23 mei 2019.

Demikian surat pernyataan ini agar dipergunakan sebagai mana mestinya.

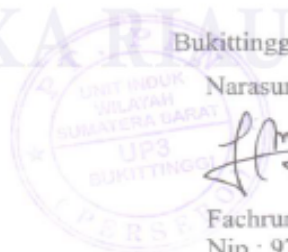
UIN SUSKA RIAU

Bukittinggi, 23 Mei 2019

Narasumber



Fachrurrazi
Nip : 9717006SCY



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Apa itu sistem PLN *Mobile*?

Jawab : PLN *Mobile* adalah aplikasi *mobile customer self service* berbasis *mobile* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact Center* PLN 123, *Facebook*, *Twitter* dan *Web* PLN. Aplikasi *mobile* resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan. Aplikasi ini menyajikan data terpadu pelanggan dengan tingkat validasi, akurasi, dan keamanan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

2. Sejak kapan sistem PLN *Mobile* di terapkan?

Jawab : untuk sistem PLN *Mobile* sendiri sudah diterapkan sejak tahun 2016, bisa dibilang sistem ini dibuat untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan berupa laporan maupun permohonan untuk penambahan daya, pengurangan maupun pemasangan baru tanpa harus datang ke PLN langsung.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fitur fitur apa saja yang ada di PLN *Mobile*?

Jawab :

Pendaftaran Pengguna	Akses untuk mendapatkan info detail terkait layanan ketenagalistrikan secara resmi (Daftar, Aktivasi, Masuk dan Lupa Password)
Profil	Informasi yang akan digunakan sebagai data pemohon dalam setiap transaksi permohonan dan pengaduan/keluhan layanan listrik
Informasi	Info Tagihan Listrik, Info Pembelian Token dan Simulasi Permohonan Pasang Baru/Perubahan Daya /Penerangan Sementara
Permohonan	Layanan Transaksi Pasang Baru, Perubahan Daya dan Penerangan Sementara Khusus Pelanggan secara Terpusat
Pengaduan	Layanan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan secara Terpusat
Call PLN 123	Layanan Telp ke Kontak Center 123 PLN secara free of charge (kecuali biaya data internet) dan secara berbayar (biaya yang dibebankan oleh Operator GSM pengguna (bukan PLN), dimana ditentukan oleh lamanya komunikasi ke nomor dial 021-123)
Info Tarif Berlaku	Informasi Tarif Dasar Listrik (TDL) yang berlaku untuk pelanggan Prabayar dan Paskabayar
Feedback	Survey kepuasan layanan listrik oleh PLN (Setelah selesai penyambungan aliran listrik oleh petugas PLN)

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dari penjelasan bapak di atas apa saja manfaat atau kelebihan aplikasi PLN *mobile* ini dibandingkan aplikasi yang sebelumnya?

Jawab :

1. Pelanggan bisa mendapatkan informasi kelistrikan terkini secara valid, resmi, mudah dan cepat.
2. Interaktif dan komunikatif antara pelanggan dan PLN.
3. Terciptanya keterbukaan informasi yang berimbang dalam batasan dan kaedah kode etik keamanan berlaku.

5. Apakah siapa saja bisa mengakses atau membukan aplikasi ini?

Jawab :

Bisa siapa saja bisa mengakses aplikasi ini, baik itu pelanggan maupun calon pelanggan

6. Lalu bagaimana proses verifikasi/validasi data user pada Aplikasi PLN *Mobile* apakah ada petugas khusus atau admin yang melakukan validasi di Unit?

Jawab :

Sistem akan otomatis memvalidasi ke sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu), sehingga tidak ada verifikasi

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manual oleh petugas PLN.kalau petugas kusus atau admin di unit Saat ini tidak ada, kecuali untuk laporan pengaduan atau keluhan dimana Unit Pelanggan harus segera merespon dan tanggap untuk segera melakukan alih posko.

Bagaimana alur kerja pada sistem PLN *Mobile* ini sendiri?

Jawab : alur kerjanya misal pada proses pengaduan, setiap pelanggan yang mengajukan pengaduan melalui aplikasi PLN *Mobile* maka data aduan tersebut akan otomatis masuk juga ke sistem APKT, kemudian admin APKT akan berkoordinasi dengan petugas lapangan untuk memvalidasi data laporan tersebut sampai aduan tersebut di selesaikan.

8. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penanganan dari pengaduan yang di ajukan ?

Jawab : untuk penanganannya secepatnya setelah data laporan aduan atau permohonan masuk ke kami, biasanya memakan waktu paling cepat 3 menit paling lama 3 hari kerja karna ketika permohonan atau pun pengaduan masuk maka staff bagian pelayanan akan melakukan pemrosesan terlebih dahulu apakah benar yang bersangkutan mengajukan permohonan atau



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelaporan, sebelum di lakukan perbaikan atau pemasangan baru. Jika melebihi waktu yang di tentukan maka pihak terkait akan di kenakan penalti, baik berupa denda ataupun surat peringatan.

9. Dalam sehari pelaporan dan permohonan yang seperti apa yang banyak di ajukan?

Jawab : kalau untuk laporan bervariasi, yang paling sering terjadi listrik mati di satu rumah, pemadaman yang berlangsung lama, trafo tidak berfungsi atau rusak, bencana alam dan lain lain, untuk permohonan ya paling permohonan pemasangan baru, permohonan migrasi dan penambahan sementara.

10. Pada sistem PLN *Mobile* sudah terdapat SOP dan bagaimana dengan TI nya?

Jawab : untuk SOP sistem PLN *Mobile* sendiri sejauh saya belum ada karna sistem ini hanya di tujukan kepelanggan jadi biasanya sistem PLN *mobile* ini mengikuti sistem induk yang ada di PLN. misal pengaduan maka akan mengikuti SOP sistem APKT begitu juga dengan yang lain.

11. Pada sistem PLN *Mobile* masalah apa saja yang sering terjadi?

Jawab : masalah pada sistem PLN *Mobile* diantaranya,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pelanggan yang mengajukan aduan melalui sistem PLN *Mobile* pemrosesan aduannya lebih lama di bandingkan dengan yang datang langsung atau yang melalui telfon, di karenakan orang yang datang langsung dan menelfon data aduan lebih jelas, pemrosesan lebih cepat dan petugas di palangan pun mudah menemukan lokasi pelanggan dengan cara bisa di buatkan denah lokasi atau sebagainya, di banding menggunakan *map* karna *mapping area* masih banyak yang tidak sesuai bahkan salah.
2. Sistem fitur yang ada pada PLN *mobile* ini dirasa masih banyak kekurangan pada pengaduan saja tidak terdapat fitur pembatalan atau edit, karna fitur itu sangat di butuhkan apalagi bagi pelanggan yang salah dalam memasukkan data,karna kalau tidak maka pelanggan harus melakukan pengaduan ulang dan tentunya data aduan akan bertambah banyak sedangkan petugas hanya ada satu orang yang akan memproses tentu akan memakan waktu yang lama dan petugas akan mendahulukan laporan yang benar benar valid untuk di tindak lanjuti. Disamping itu fitur *mapping area* pada sistem PLN *mobile* bisa dikatakan tidak sesuai dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kenyataannya apalagi daerah kita terdiri dari hutan dan bukit yang akan menyulitkan petugas dalam mencari lokasi.

3. Melalui PLN *mobile* tidak adanya fitur kontrol bagi pelanggan tentang laporan mereka apakah petugas sudah turun kelapangan atau belum,layaknya fitur pada aplikasi Go-jek jadi pelanggan tau kapan petugas akan datang menangani aduan mereka.

12. Dari permasalahan tersebut bagaimana cara penanganan masalah tersebut?

Jawab : cara mengatasinya, dikamakan kurangnya petugas kami akan berusaha melayani pelanggan sempu kami bahkan jika ada laporan tengah malam,petugas piket malam juga akan turun langsung untuk menangani aduan tersebut karna pelayanan pelanggan PLN ini 24 jam dan ada petugas piket yang sudah siap sedia jika dibutuhkan,maka dari itu petugas hanya di berikan waktu selama 3 hari mulai dari pelanggan mengajukan pengaduan,jika lewat dari 3 hari maka laporan tidak akan di proses lagi atau di lanjutkan, dan tentunya akan memberikan kerugian kepada pihak PLN sendiri dan juga petugaspun juga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terkena imbasnya dengan pemberian penalti, bisa berupa denda atau peringatan.

13. Apakah sistem PLN *Mobile* pernah dilakukan evaluasi?

Jawab : evaluasi sistem PLN *Mobile* tentu ada karna sistem ini adalah sistem skala nasional pasti ada evaluasi sistem untuk memenuhi kebutuhan pelanggan mengenai penambahan fitur yang ada evaluasi *interface* dan fitur lain yang mendukung proses bisnis dan menunjang pelayanan PLN kepada masyarakat maupun pelanggan PLN sendiri, tentunya yang menjadi acuan atau tolak ukur evaluasi adalah pulau jawa sebagai pusat dari perusahaan sendiri sedangkan setiap daerah mempunyai kebutuhan berbeda dan masalah yang berbeda pula.

14. Dari laporan dan permohonan dari pelanggan atau masyarakat apakah ada yang sulit bahkan tidak dapat di atasi dengan baik?

Jawab : dalam hal ini semua laporan keluhan maupun permohonan dari pelanggan atau masyarakat dapat di atasi dengan baik, hanya saja membutuhkan waktu pada proses pengerjaannya, paling lama 3 hari dan kami pun berusaha untuk menyelesaikan secepatnya hanya saja karna tenaga kerja yang ada tidak sebanding dengan laporan dan permohonan yang di

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ajukan maka proses pengerjaanpun memakan waktu dan pelapor atau pemohon di harapkan harus bersabar.

15. Dalam satu hari biasanya laporan yang sering terjadi laporan dan permohonan seperti apa?

Jawab : biasanya laporan pengaduan masalah sambungan listrik yang bermasalah mati lampu di satu rumah,kabel listrik terlalu kendor sehingga rentan putus,kalau permohonan seperti pemasangan instalasi baru migrasi meteran,panambahan daya dan permohonan daya untuk pesta.

16. Apakah semua pelanggan sudah memakai sistem pln mobile?

Jawab : Kalau untuk pemakai semua pelanggan yg melapor pasti melalui PLN *mobile*, karna sistem PLN *Mobile* terintegrasi dengan APKT dan AP2T, sistem tersebut di pakai oleh karyawan PT. PLN, jadi pelaporan yang di catat oleh sistem apkt dan ap2t tersebut akan otomatis masuk ke PLN *Mobile*, hanya saja di keterangan akan terlihat apakah pelanggan melapor menggunakan PLN *mobile* atau *Costumer Service*¹²³.

17. Mengenai pemakai dari sistem PLN *Mobile* untuk area bukittinggi ada berapa banyak pelanggan yg sudah tau dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan sistem tersebut?

Jawab: kalau pelanggan sendiri rata rata sudah hampir semua tau dengan sistem PLN *Mobile*, karna kami terus melakukan sosialisai tentang PLN *Mobile* melalui radio, *wa broadcast*, dan juga datang langsung kerumah pada saat mengecek meteran maupun pada saat adanya laporan. Untuk pemakai sendiri jika melihat dari data laporan dari bulan januari-juni 2019 dari 11257 laporan 70% melaporkan menggunakan PLN *Mobile*, data tersebut dibuktikan pada system PLN *Mobile* akan ada keterangan pelapor menggunakan *call senter123* atau PLN *Mobile*.

18. Sistem Pln *Mobile* ini adalah sistem yang terintegrasi dengan sistem APKT dan AP2T. apa yang di maksud dengan system APKT dan AP2T tersebut?

Jawab : Sistem APKT adalah sebuah system Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpusat. Di system ini menampung laporan yang berkaitan dengan keluhan dan pelaporan dari pelanggan sesuai dengan namanya. Dan system AP2T itu singkatan dari aplikasi pelayanan pelanggan terpadu disistem ini terdapat data data

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rahasia dari pelanggan seperti NIK, Id Meteran dan data data pribadi pelanggan.

19. Apa hubungan atau bagaimana keterkaitan system APKT dan AP2T dengan Sistem PLN *Mobile*?

Jawab : jelas ke 3 sistem ini saling terhubung karna bias dikatakan APKT dan AP2T ini adalah system induk dari PLN *Mobile*. Missal pada PLN *Mobile* ada fitur pengaduan, pelanggan atau pelapor melakukan pengaduan melalui PLN *Mobile* nah dari PLN *Mobile* itulah nanti laporan yang di buat dari pelanggan akan masuk ke system APKT setelah masuk ke system APKT maka data itu akan di cek dan di proses sesuai dengan SOP yang ada bahkan pelapor yang menelfon *call center 123* PLN itu pencatatan laporannya melalui PLN *Mobile* karna yang bertugas menginputkan laporan adalah admin dari pusat jadi data tersebut di input ke PLN *Mobile* sesuai raying pelapor dan kemudian pelaporan baru akan diproses dirayon bedanya hanya pada yang menginputkan laporan saja. Begitu juga dengan fitur lain seperti beli token, pembayaran permohonan pasang baru, riwayat pemakaian itu akan berkaitan dengan system AP2T karna di dalamnya ada data pelanggan hanya saja pada PLN *Mobile* tidak

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rahasia dari pelanggan seperti NIK, Id Meteran dan data data pribadi pelanggan.

19. Apa hubungan atau bagaimana keterkaitan system APKT dan AP2T dengan Sistem PLN *Mobile*?

Jawab : jelas ke 3 sistem ini saling terhubung karna bias dikatakan APKT dan AP2T ini adalah system induk dari PLN *Mobile*. Missal pada PLN *Mobile* ada fitur pengaduan, pelanggan atau pelapor melakukan pengaduan melalui PLN *Mobile* nah dari PLN *Mobile* itulah nanti laporan yang di buat dari pelanggan akan masuk ke system APKT setelah masuk ke system APKT maka data itu akan di cek dan di proses sesuai dengan SOP yang ada bahkan pelapor yang menelfon *call center 123* PLN itu pencatatan laporannya melalui PLN *Mobile* karna yang bertugas menginputkan laporan adalah admin dari pusat jadi data tersebut di input ke PLN *Mobile* sesuai raying pelapor dan kemudian pelaporan baru akan diproses dirayon bedanya hanya pada yang menginputkan laporan saja. Begitu juga dengan fitur lain seperti beli token, pembayaran permohonan pasang baru, riwayat pemakaian itu akan berkaitan dengan system AP2T karna di dalamnya ada data pelanggan hanya saja pada PLN *Mobile* tidak

LAMPIRAN B

KUISIONER PENELITIAN

SURAT KETERANGAN PENGAMBILAN DATA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fachrurrazi
NIP : 9717006SCY
Jabatan : JF Adm Teknik Pemeliharaan Distribusi.

Menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas dibawah ini

Nama : Noval Adrian
Nim : 11553100623
Jurusan : Sistem Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Universitas : UIN Sultan Syarif Kasim RIAU

Benar telah melakukan pengambilan data berupa penyebaran angket/kuisisioner mengenai penerapan sistem PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) UP3 Bukittinggi pada tanggal 15 april 2020.

Demikian surat pernyataan ini agar dipergunakan sebagai mana mestinya.

Bukittinggi, 20 April 2020

Pembimbing



Fachrurrazi
Nip : 9717006SCY



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Evaluasi Layanan PLN *Mobile* Menggunakan *domain manage problem* DSS03 berdasarkan *framework* Cobit 5

Bapak/Ibu/Saudara Responden Yang Terhormat

Dengan ini saya:

Nama : Noval Adrian

NIM : 11553100623

Dalam melakukan penelitian Tugas Akhir (Skripsi) program sarjana (S1), Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU, saya memerlukan beberapa informasi untuk mendukung penelitian yang saya lakukan dengan judul “ Evaluasi Layanan PLN *Mobile* Menggunakan *domain manage problem* DSS03 berdasarkan *framework* Cobit 5 ”

Maka dari itu saya mohon atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk berpartisipasi dalam penelitian yang saya lakukan dengan mengisi kuisioner yang telah terlampir. Atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/Saudari dalam mengisi kuisioner ini sangat berpengaruh penting dalam penentuan keberhasilan penelitian yang saya lakukan.

Data yang telah dikumpulkan hanya digunakan dalam keperluan penelitian ilmiah dan bukan untuk tujuan lain. Maka dari itu kerahasiaannya dijamin sepenuhnya.

Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari yang telah meluangkan waktu dalam mengisi kuisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Noval Adrian



Nama Responden	DSS03
Jabatan Responden	

KUISIONER MENGELOLA MASALAH

Pada kuisioner ini telah dikembangkan untuk mengetahui penilaian sebuah tingkat kapabilitas pada saat ini dari proses pengelolaan sistem layanan PLN *Mobile* yaitu *manage problems* (DSS03). Hasil dari kuisioner selanjutnya akan dijadikan sebagai dasar yang cukup untuk identifikasi peningkatan (*improvement*) proses pengelolaan masalah.

DSS03	<i>Manage problem</i>
Deskripsi proses	berfokus pada pengidentifikasian dan pengklasifikasian masalah dan penyebabnya dan menyediakan resolusi dengan jangka waktu untuk mencegah terulangnya insiden dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan.
Tujuan proses	Untuk meningkatkan ketersediaan, memperbaiki level layanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan pelanggan, serta kepuasan dengan mengurangi jumlah <i>problem</i> operasional.

Pada kuisioner ini, terdapat beberapa kriteria dalam setiap proses atribut. Responden dapat memilih salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dan bisa mewakili kondisi penilaian tingkat pengelolaan layanan sistem PLN *Mobile* dengan cara memberikan (V) pada salah satu pilihan jawaban. Sedangkan pada kolom "Komentar", responden dapat memberikan jawaban bebas dalam bentuk uraian *essay* yang dapat mendukung tingkat kinerja dari kriteria yang diajukan. Berikut ini merupakan penjelasan kategori dari jawaban.

No	Kriteria
	Kriteria tidak tercapai sama sekali, dimana tidak ada fakta atau bukti yang dicapai.
	Kriteria telah tercapai sebagian, telah terdapat beberapa fakta atau bukti mengenai kriteria yang dicapai.
	Kriteria secara garis besar tercapai, artinya telah terdapat fakta atau bukti atas pendekatan sistematis dan pencapaian signifikan atas kriteria tersebut, meski mungkin masih ada beberapa kelemahan.
	Kriteria secara penuh telah tercapai, artinya telah terdapat fakta atau bukti atas pendekatan sistematis dan lengkap, dan pencapaian penuh atas kriteria serta tidak ada kelemahan terkait kriteria tersebut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Level 0 Incomplete							
no	Kriteria	Jawaban				keterangan	komentar
		1	2	3	4		
	Memperhatikan dan melakukan layanan pengelolaan terhadap masalah-masalah PLN Mobile yang terjadi untuk mendukung proses bisnis.						

Level 1 Performed							
PA 1.1 Process Performance							
no	Kriteria	Jawaban				keterangan	komentar
		1	2	3	4		
	Mendefinisikan dan menerapkan prosedur untuk melaporkan masalah yang teridentifikasi, termasuk klasifikasi masalah, kategorisasi dan prioritas.					Dss03.01	
2	Melakukan koordinasi untuk menilai dan menganalisa akar penyebab masalah.					Dss03.02	
3	Begitu akar penyebab masalah diidentifikasi, membuat catatan <i>known errors</i> dan mengidentifikasi solusi yang tepat.					Dss03.03	
	Mengidentifikasi dan mengajukan solusi berkelanjutan dan mempunyai rencana yang dikembangkan terhadap akar penyebab masalah untuk dapat mencegah terjadinya insiden dimasa depan.					Dss03.04	
	Mengumpulkan dan menganalisis data operasional (terutama catatan insiden dan perubahan) untuk mengidentifikasi gejala yang muncul yang mungkin menunjukkan masalah.					Dss03.05	

Hak Cipta Diilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Level 2 Manager							
PA 2.1 Performance Management							
no	Kriteria	Jawaban				keterangan	komentar
		1	2	3	4		
1	Mendefinisikan secara jelas kegiatan pengolahan masalah dan dikomunikasikan kepada pihak yang terlibat.					Des03.04	
2	Merencanakan dan memonitor kinerja proses pengolahan masalah.					PA 2.1.02	
3	Kinerja proses pengolahan masalah disesuaikan untuk memenuhi rencana. Adanya tindakan ketika proses pengolahan masalah tidak sesuai dengan rencana.					PA 2.1.03	
4	Menugaskan dan mengkomunikasikan tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses pengolahan masalah kepada pihak yang terlibat.					PA 2.2.04	
5	Mengalokasikan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses pengolahan masalah.					PA 2.1.05	
6	Mengetola antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan masalah untuk memastikan komunikasi yang efektif.					PA 2.1.06	

Level 2 Manager							
PA 2.2 Work Product Management							
no	Kriteria	Jawaban				keterangan	komentar
		1	2	3	4		
1	Mendefinisikan kriteria untuk produk hasil kerja dari proses pengolahan masalah.					PA 2.2.02	
2	Mendokumentasikan hasil kinerja proses pengolahan masalah.					PA 2.2.03	

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Mengontrol lebih lanjut terhadap hasil kerja proses pengolahan masalah.					PA 2.2.02	
4	Meninjau hasil kerja sesuai dengan kriteria yang direncanakan dan disesuaikan.					PA 2.2.04	

Level 3 Established							
PA 3.1 Process Definition							
no	Kriteria	Jawaban				keterangan	komentar
		1	2	3	4		
1	Adanya panduan dan proses standar (SOP), yang mendefinisikan proses pengelolaan masalah.					PA 3.1.01	
2	SOP menyediakan secara detail urutan proses pengelolaan masalah.					PA 3.1.02	
3	SOP menyediakan secara detail identifikasi peran dan kompetensi yang dibutuhkan untuk melakukan proses pengelolaan masalah.					PA 3.1.03	
4	SOP menyediakan secara detail infrastruktur dan lingkaran kerja yang diperlukan untuk melakukan proses pengelolaan masalah.					PA 3.1.04	
5	Mempunyai metode yang cocok untuk memantau efektivitas dan kesesuaian proses pengelolaan masalah.					PA 3.1.05	

Level 3 Established							
PA 3.2 Process Deployment							
no	Kriteria	Jawaban				keterangan	komentar
		1	2	3	4		
1	Telah melakukan proses pengelolaan masalah sesuai dengan standar SOP.					PA 3.2.01	
2	Metakukan penugasan dan komunikasi peran, tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses pengelolaan masalah sesuai SOP.					PA 3.2.02	

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3 © Hak cipta milik UIN Suska Riau	Personil yang melakukan proses pengelolaan masalah adalah personil yang kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, dan pengalaman.					PA 3.2.03	
	Meyediakan, mengalokasikan dan menggunakan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses pengelolaan masalah sesuai SOP.					PA 3.2.04	
	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk melakukan proses pengelolaan masalah disediakan, dikelola dan pelihara sesuai SOP.					PA 3.2.05	
	Data mengenai proses pengelolaan masalah dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk melakukan evaluasi perbaikan terus-menerus dari proses.					PA 3.2.06	

Level 4 Preditable							
PA 4.1 Process Measurement							
no	Kriteria	Jawaban				keterangan	komentar
		1	2	3	4		
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Mempunyai penetapan pengukuran performa proses pengelolaan masalah.					PA 4.1.01	
	Mempunyai penetapan detail dari tujuan, ukuran dan indikator performa proses pengelolaan masalah.					PA 4.2.02	
	Hasil pengukuran performa proses pengelolaan masalah dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan, gunanya untuk memantau seberapa jauh tujuan proses pengelolaan masalah telah tercapai.					PA 4.1.05	
	Hasil pengukuran digunakan untuk menggambarkan kinerja proses.					PA 4.1.06	

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarag mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarag mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Level 4 Preceditable							
PA 4.2 Process Control							
no	Kriteria	Jawaban				keterangan	komentar
		1	2	3	4		
1	Menetapkan teknik analisis dan kontrol untuk mengukur efektifitas kegiatan proses pengelolaan masalah yang diadakan.					PA 4.2.01	
2	Menetapkan prameter dan standar untuk mengontrol performa proses pengelolaan masalah yang dilakukan.					PA 4.2.02	
3	Hasil pengukuran pengontrolan proses pengelolaan masalah dianalisis untuk menentukan masalah yang diperhatikan dan diteruskan untuk penaggulangan.					PA 4.2.03	
4	Terdapat tindakan koreksi untuk mengatasi masalah pengontrolan proses pengelolaan masalah yang dilakukan.					PA 4.2.04	
5	Batasan kontrol diterapkan kembali (apabila dibutuhkan) sebagai respon terhadap tindakan koreksi.					PA 4.2.05	

Level 5 Optimizing							
PA 5.1 Process Innovation							
no	Kriteria	Jawaban				keterangan	komentar
		1	2	3	4		
1	Terdapat rencana peningkatan proses terhadap proses pengelolaan masalah untuk mendukung tujuan bisnis.					PA 5.1.01	
2	Data performa proses mengenai proses pengelolaan masalah dianalisa untuk mengidentiifikasi variasi didalam performa proses pengelolaan masalah.					PA 5.1.02	

LAMPIRAN C

CHEKLIST BUKTI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Dokumen	Ada	Tidak	Keterangan
1	Mekanisme Prosedur layanan PLN <i>Mobile</i> terhadap APKT dan AP2T	√		Sistem saling terintegrasi
2	Kebijakan pengelolaan layanan PLN <i>Mobile</i> terhadap APKT dan AP2T	√		SOP,parlemen, UU
3	Laporan proses bisnis layanan PLN <i>Mobile</i> terhadap APKT dan AP2T	√		Laporan pengaduan bulanan dan tahunan
4	Standar manajemen mutu dan manajemen lingkungan	√		ISO 9001, ISO 37001, ISO 14001
5	Laporan perbaikan layanan PLN <i>Mobile</i>		√	Laporan bulanan dan tahunan pada layanan PLN <i>Mobile</i> menyangkut permasalahan yang ada berupa data pengaduan
6	Laporan permasalahan dalam pelayanan PLN <i>Mobile</i>	√		Dibawah naungan manager bagian
7	Laporan perbaikan infrastruktur IT		√	-
8	Rencana pengembangan layanan PLN <i>Mobile</i>	√		Rencana pengembangan sedang disiapkan
9	Nota pembagian tugas layanan PLN <i>Mobile</i>	√		Dijelaskan dalam manual <i>book</i> sistem
10	Laporan pemantauan resolusi masalah	√		Laporan pemantauan terkait masalah yang terjadi pada layanan PLN <i>Mobile</i>
11	Solusi yang diusulkan untuk permasalahan	√		Strategi perbaikan dari permasalahan
12	Laporan pematupan catatan permasalahan		√	-
13	Penyebab akar permasalahan	√		Penyebab akar dari permasalahan yang terjadi



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama “Noval Adrian” dilahirkan di Pekanbaru, tanggal 11 September 1997, anak sulung dari 3 bersaudara, lahir dari orang tua Asnidar dan Udra Isnaldi. Penulis berasal dari Kabupaten Agam. Penulis menempuh pendidikan berawal pada tahun 2003 di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 13 Padang Gelanggang kabupaten Agam selama 6 tahun, di tahun 2009 penulis menyambung pendidikan ke Madrasah Tsanawiyah Negeri (MTsN) Matur Kabupaten Agam selama 3 tahun, setelah itu penulis bersekolah Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 1 Model Bukittinggi dengan Jurusan Program Keagamaan(PK) dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2015. Ditahun yang sama penulis berkesempatan mendapatkan undangan SNMPTN di Universitas Islam Negri Sultas Syarif Kasim Riau, menjadi bagian dari Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi hingga menyelesaikan laporan Tugas Akhir pada akhir tahun 2020.

Selama penulis mejadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek (KP) di SMK 1 Matur Kabupaten Agam pada awal tahun 2018. Pernah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pulau Banjar Kari, Kabupaten Kuantan Singingi dan melaksanakan penelitian Tugas Akhir di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero UP3 Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat yang meneliti tentang Evaluasi Layanan PLN *Mobile* Menggunakan *domain DSS03 manage problem* berdasarkan *Framework Cobit 5* pada bulan Januari 2019.

Penulis pernah mengikuti berbagai kegiatan yang di adakan kampus UIN Suska Riau maupun *event* nasional maupun internasional antar mahasiswa seperti Pekan Olahraga Seni dan Riset VIII Aceh tahun 2017 yang di adakan di UIN Araniry Nangro aceh Darussalam, Seleksi Pekan Olahraga Mahasiswa Nasiona (POMNAS) jakarta perwakilan RIAU di Pekanbaru tahun 2017, Pencak silat *championship for students university* tahun 2018 di universitas Riau, Pekan Olahraga Seni dan Riset IX Malang 2019 di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Jawa timur dan lain-lain.